

Manuel 2014

Prêt et utilisation de vélos électriques

Notice succincte

Liste de prix

Pièces de rechange et dégâts

Louage et sinistres

Contrat de location. Que faire en cas de sinistre?

FAQ

Foire Aux Questions

www.movelo.com

FLYER
Innovation in Mobility

Bienvenue dans la famille movelo

Vacances en vélo électrique : movelo offre la plus grande infrastructure européenne de prêt de bicyclettes électriques à des fins touristiques. **movelo** offre le plus grand réseau existant de stations de prêt et de changement d‘accu pour vélos électriques.
movelo met en place, suit et commercialise des réseaux régionaux de vélos électriques en Allemagne, Autriche, Belgique, France et Italie. Vous trouverez une carte générale de toutes les régions stations de prêt et de changement d‘accu **movelo** actuelles à l‘adresse **www.movelo.com**
Information importante: dans le langage parlé, il n‘existe pas de terme uniforme pour désigner le vélo électrique. **movelo** utilise les termes suivants selon l‘application, la région ou le support publicitaire : Pedelec, vélo électrique, E-Bike ou **movelo**-FLYER.

Pourquoi un manuel movelo ?

Avec le **manuel movelo,** nous voulons
- Vous aider à offrir à vos clients un service optimal lors du prêt d‘une bicyclette électrique / d‘un accu
- Vous fournir des astuces et suggestions permettant de hausser la demande de vélos électriques dans votre station, donc dans votre région **movelo**



Note sur les heures d‘ouverture

Pendant la saison **des vélos électriques** il est judicieux qu‘une station de prêt soit joignable par les clients 6 jours par semaine. Rappelez-vous s.v.p. que les clients utilisent les offres touristiques principalement pendant les week-ends (prolongés). D‘où l‘importance de veiller à ce que ces jours-là il soit possible d‘emprunter un vélo électrique.
Pour réussir, il est important que les heures d‘ouverture
- Soient rendues bien visibles de l‘extérieur
- Soient publiées sur votre site Web
- Soient adaptées sur **www.movelo.com**

Personnel formé

A la station de prêt, il faut qu‘il y ait **au moins une personne** présente détenant le savoir-faire nécessaire (vélos, technique, détails sur movelo, etc.) afin de suivre le mieux possible les **clients movelo.**

Les bicyclettes électriques peuvent entrer en œuvre à tout moment

Les vélos et les accus peuvent entrer en œuvre à tout moment. Cela signifie qu‘après chaque utilisation, les vélos devront être immédiatement préparés pour pouvoir les reprêter, (recharger les accus, etc.).
Important : il faut nettoyer régulièrement les vélos.Au moins tous les 15 jours, il faut vérifier la pression de pneus et les regonfler* le cas échéant (la pompe se trouve dans le porte-bagages) !

*Pression optimale 4,5 bar

Exposition, publicité, signalétique

L'exposition bien visible de dispositifs publicitaires crée la base nécessaire au premier contact et à ce que le client s'informe. Un bon positionnement des prospectus, bons d'achat, affiches, fanions de plage, présentoirs sur comptoir et/ou présentoirs publicitaires contribue à hausser l'attention envers les vélos électrique, il promeut le degré de reconnaissance de la marque movelo et soutient l'acquisition de nouveaux clients.
Vous recevez gratuitement les supports publicitaires suivants lors de la livraison des vélos ou par la poste :

- Notice d'instructions succincte (fixée contre le vélo)
- Poster (vélo électrique / prêt d'e-bike)
- Prospectus régional (via l'association de tourisme)
- Poster régional (via l'association de tourisme)
- Manuel

Vous pouvez aussi commander une première fois ou à nouveau tous ces supports publicitaires, ils sont gratuits.

Intensification de l'utilisation des e-bikes

Pour hausser l'utilisation des vélos, il est judicieux d'élaborer les offres suivantes en coopération avec d'autres fournisseurs de prestations, d'autres stations de prêt et de changement d'accus:

- Bons d'achat en cadeau
- Offres sous forme de packages et d'arrangements forfaitaires dont par exemple des journées bonne forme, randonnées vélo avec visite de thermes ou bon pour un repas, suggestions personnalisées de circuits, circuit pique-nique avec d'authentiques produits du terroir, etc. **Votre avantage:** Faire du vélo électrique devient encore plus attrayant pour le client et contribue à accroître la probabilité qu'il décide de réserver.

Garantie d'une fréquence de prêt efficiente

Placez vos vélos à un endroit bien en vue. Pour garantir une bonne fréquence de prêt et intensifier l'attention envers les vélos électriques, montrez-les à vos clients et offrez-leur **des essais de conduite gratuits.**
Vous pouvez télécharger des **bons d'achat** sur Internet via la page de connexion (Login).

Espace interne pour la station
Utilisateur: movelo_station
Mot de passe: m1045c5a8





Remarque: les bons d'achat ne peuvent être utilisés qu'à la station indiquée (par le tampon) sur le bon.

Présenter des offres forfaitaires

Pour faire connaître votre entreprise sur le marché et pour intensifier l'utilisation des vélos, présentez vos offres forfaitaires d'E-Bikes en ligne, gratuitement, à l'adresse **www.movelo.com.** A ce sujet, veuillez vous adresser directement à **movelo** et envoyez-nous votre offre.

- Publiez sur votre site Web / le cas échéant sur votre site Facebook
- Publiez sur le site www.movelo.com
- Formulaire de demande dans l'espace interne en tant que station / espace de connexion

Présentez votre prêt de vélos électriques

Présentez votre offre **d'événements de vacances avec la bicyclette électrique** à un endroit proéminent sur votre site Internet. A titre illustratif, vous pouvez télécharger des illustrations et logos depuis l'espace de téléchargement **movelo** (sur www.movelo.com) et les utiliser.

Instructions succinctes sur les vélos électriques

Sur **chaque** vélo électrique devrait être fixée une notice succincte. Le locataire peut ainsi s'informer brièvement sur la façon d'utiliser le vélo et sur ce dont il faut tenir compte. Si la notice d'instructions succincte devait se perdre, il vous suffit de nous en demander une nouvelle et nous vous la transmettrons gratuitement.

movelo

Louez-le, montez et c'est parti !

FLYER – Mode d'emploi succinct

Lorsque le trajet et la destination se confondent …

Pour une utilisation conforme du FLYER :

1. Allumez l'écran : appuyez sur « Power »
2. Commencez par enfourcher le vélo, asseyez-vous, ensuite, mettez-vous à pédaler et roulez !
3. Pédalez à la vitesse qui vous paraît confortable (rotation lente des pédales)
4. Lorsque vous changez de vitesse, cessez d'appuyer sur les pédales pendant env. 2 secondes.

www.movelo.com

FLYER Innovation in Mobility

Prêt et utilisation de vélos électriques

1e étape - Remplir le contrat de location
- Téléchargement depuis **www.movelo.com**

2e étape - Rouler en vélo électrique
- Réglez la selle et le guidon sur votre taille.
- Au moyen de la poignée tournante équipant le guidon, engagez la 4e vitesse
- Appuyez sur la touche **Power** de l'afficheur

Marche / Arrêt (Power)
Allume ou éteint l'électronique. Lors de chaque allumage, le **mode Pédalage assisté** se trouve sur Standard. Lorsque vous allumez, il ne faut pas appuyer sur les pédales (ne posez pas le pied dessus s.v.p.).

Utiliser correctement le FLYER
- Commencez par enfourcher le vélo, asseyez-vous, mettez-vous à pédaler et roulez!
- Roulez à la vitesse qui vous paraît confortable, celle à laquelle vous sentez que le **vent vous pousse**

Stempel Verleihstation

movelo

MIETVERTRAG movelo Rad ID:

Name | Straße, Nr.
Vorname | PLZ | Ort
Personalausweis-Nr. | Telefon
Geburtsdatum | E-Mail

☐ Testfahrt ☐ ½ Tag ☐ 1 Tag ☐ ___ Tage

Spätester vereinbarter Rückgabetermin:

Gesamtbetrag in EUR ,
(inkl. gesetzlicher MwSt.)

- Der Mieter haftet für die überlassenen Mietgegenstände nach den Grundsätzen des BGB. Schäden, die über den normalen Verschleiß hinausgehen gehen zu Lasten des Mieters
- „movelo GarantiePlus“ mit 120,- EUR Eigenbeteiligung ist im Mietpreis enthalten. Kosten für Schäden die 120,- EUR überschreiten, werden von movelo übernommen (ausgenommen sind vorsätzliche oder grobfahrlässige Beschädigungen). Die „movelo GarantiePlus“ kommt bei Diebstahl nur in abgeschlossenem Zustand zum Tragen. Die Eigenbeteiligung ist vom Mieter zu tragen.
- Eine Haftung des Vermieters auf Sach- und Personenschäden wird hiermit ausgeschlossen, soweit sie nicht auf eine grobe Pflichtverletzung des Vermieters zurückzuführen sind. Die Haftung des Mieters erstreckt sich auch auf Schadenskosten wie Sachverständigenkosten, Wertminderung oder Mietausfallkosten.
- Der Mieter überzeugt sich vor Antritt der Fahrt von der Betriebssicherheit des Fahrrades und teilt eventuelle Mängel unverzüglich mit. Etwaige Beanstandungen sind schriftlich im Verleihvertrag zu vermerken. Der Mieter hat eine technische Einweisung am Pedelec erhalten. Der Mieter hat das Fahrzeug sorgsam und im Rahmen der bei derartigen Fahrzeugen üblichen Nutzung zu behandeln, alle für die Benutzung maßgeblichen Vorschriften und technischen Regeln zu beachten, um Schäden zu vermeiden.
- Die Straßenverkehrsordnung ist einzuhalten!
- Die Miete ist vor Übernahme des Elektrofahrrads im Voraus zu bezahlen.
- Sicher E-Bike fahren - dem Mieter wurde die Benutzung eines Helmes empfohlen.

Ort, den | Übernahme bestätigt, Unterschrift des Kunden

☐ **Ich stimme der Weitergabe meiner Daten an movelo zu Marketingzwecken zu.**

contrat de location

- Veillez à pédaler lentement. Vous y parvenez en roulant avec une démultiplication plutôt élevée (la 1e et la 2e vitesses ne sont nécessaires que sur de très fortes côtes)
- Lorsque vous changez de vitesse, cessez d'appuyer sur les pédales pendant env. 2 secondes.
- Lorsque vous approchez d'une côte, rétrogradez suffisamment tôt sur une démultiplication plus faible.
- Pendant la conduite, vous pouvez allumer et éteindre le Flyer ; au moment de l'allumer,n'exercez pas de pression sur les pédales.
- Avant de partir, vérifiez la puissance de l'accu (elle s'affiche après avoir appuyé sur **Push**)
- **Remarque: il n'y a pas de frein de rétropédalage!**

Fermer à clé / Changer l'accu

- Appuyez sur le levier du système antivol et tirez-le vers le bas.
- Retirez la clé.
- Il n'est possible de retirer la clé qu'après avoir fermé le vélo à clé (selon le modèle)
- Avec la clé, déverrouillez l'accu et faites-le basculer sur le côté.
- Il est recommandé de toujours fermer le FLYER à clé pour ne pas perdre le bénéfice de la garantie !

Informations sur la location

Contrat de location: Dans notre espace de téléchargement, nous plaçons le contrat de location à votre disposition en plusieurs langues sous forme de formulaire PDF interactif ou sous forme de version à imprimer. Afin d'être assuré aussi en cas de sinistre, veuillez s.v.p. impérativement respecter les points suivants:

- Tous les champs du contrat de location doivent être renseignés.
- Faites une copie de la carte d'identité
- Recommandation : réclamez une caution à concurrence de la franchise, soit 120 €
- Inscrivez la date de restitution
- Faites signer le contrat de location
- Conservez le contrat de location

Types de sinistre

Cas sous garantie

Par exemple moteur, afficheur, accu

- 5 ans de garantie, les frais sont pris en charge par le fabricant (Sté Biketec)

Sinistre

Par exemple défauts qui ont été provoqués par un accident

- Les pièces de rechange sont prises en charge par le client final (locataire du vélo) jusqu'à un coût de réparation de 120 € (franchise) ; les frais dépassant cette limite sont pris en charge par la **movelo GarantiePlus** (incluse dans le prix de location des vélos). Les frais de déplacement et de maintenance sont pris en charge par **movelo.**
- Les frais de matériel sont facturés au partenaire contractuel **movelo** = station de prêt.
- La station de prêt facture ensuite au client final = visiteur.

Signes d'usure

Le coût du service est inclus dans les nouveaux taux movelo.

Tous les problèmes d'usure sont prises de movelo.

Comportement en cas de sinistre

Pour pouvoir garantir la fourniture du **service complet avec une réactivité de 48 heures les jours ouvrables,** nous vous demandons en cas de sinistre de procéder selon le schéma suivant:

- Contactez par téléphone le central **movelo** à Bad Reichenhall au +49 (0)8651 762 997-0
- Tout sinistre, quel qu'en soit la nature, doit être notifié !
- **movelo** prend ensuite contact avec le partenaire de maintenance compétent
- Le partenaire de maintenance convient avec vous d'une date de réparation chez vous sur place ou apporte un vélo de rechange afin de pouvoir emporter à l'atelier celui qui est défectueux.
- Seuls les frais de pièces de rechange jusqu'à concurrence de 120 € rendus nécessaires par la réparation sont directement facturés à la station de prêt. Afin de pouvoir facturer immédiatement au client final ou au locataire, vous avez reçu une liste des coûts engendrés par les dégâts les plus fréquents.

Remarques concernant movelo GarantiePlus

En cas de sinistre: la garantie **movelo GarantiePlus** (avec franchise de 120 €) est incluse dans le prix de la location. Les coûts des sinistres dépassant 120 € sont pris en charge par movelo (sauf les dégâts prémédités ou fruits d'une négligence grave). En cas de vol, la garantie **movelo GarantiePlus** ne s'applique que si le vélo était fermé à clé. La franchise va à la charge du locataire. La station de prêt s'engage à conclure un contrat de location avec chaque locataire. Le locataire doit confirmer ses propres coordonnées et la période de location exacte en apposant sa signature. Nous recommandons d'exiger une caution équivalente au montant de la franchise (120 €) et de faire une copie d'une pièce d'identité, du permis de conduire, etc. Si la valeur du sinistre dépasse 120 €, movelo aura besoin que la station de prêt lui fournisse les documents suivants :

- Photo du vélo endommagé
- Contrat de location avec les coordonnées du locataire et de l'auteur du sinistre
- Franchise de 120 €

En cas de vol: Si le vélo était fermé à clé (fourniture de la clé à titre de preuve), la garantie movelo GarantiePlus s'applique également (120 € de franchise).
Si le locataire a traité le vélo avec négligence grave et qu'il ne l'a pas fermé à clé, il doit prendre en charge le sinistre engendré. Dans tous les cas, la station de prêt et le locataire doivent fournir les documents suivants :

- Contrat de location signé
- Déclaration de vol émise par la station de prêt auprès du commissariat de police local
- Franchise de 120 €
- Clé et chargeur du vélo

Connexion à l'espace interne

Vous trouverez des informations générales sur **movelo** et des conseils utiles sur le louage dans notre espace de téléchargement **movelo** à l'adresse :

www.movelo.com/interner-Bereich-Station

En bas à droite, veuillez saisir les données d'accès suivantes dans le champ **Login** (connexion):

Utilisateur: movelo_station
Mot de passe : m1045c5a8

Liste des prix des pièces de rechange et des sinistres

Sinistres possibles par la faute de l‘utilisateur Par exemple en cas de chute, d‘accident et de vol

Vol du vélo, Clé présente	100,00 €
Endommagement du cadre, de la fourche, roues, afficheur, porte-bagages	100,00 €
Poignées de frein Shimano Nexus Défectueuse du côté gauche	30,00 €
Poignées de frein Shimano Nexus Défectueuse du côté droit (y compris le levier de changement de vitesse)	72,00 €
Manette de frein Magura HS33 Défectueuse du côté gauche (série Confort)	94,00 €
Manette de frein Magura HS33 Défectueuse du côté droit (série Confort)	94,00 €
Manette de frein Shimano XT défectueuse du côté gauche (série Sport)	100,00 €
Manette de frein Shimano XT défectueuse du côté droit (série Sport)	100,00 €
Poignée de guidon, la paire	33,00 €
Carter de chaîne défectueux, série C/T/S/L	55,00 €
Pédales, la paire	44,00 €
Selle endommagée	76,00 €
Selle volée avec le tube porte-selle	100,00 €
Garde-boue avant très endommagé	33,00 €
Garde-boue arrière très endommagé	55,00 €
Perte de la clé	12,00 €
Feu avant cassé (LED)	100,00 €
Feu arrière cassé	27,00 €
Pédalier	44,00 €
Boîte d‘accu cassée	100,00 €
Sonnette	6,00 €
Couvercle de feu arrière	3,00 €

(plus la TVA légale, frais d‘expédition éventuels en plus)



FAQ - Foire aux questions

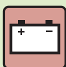
Le remplacement d'accu est-il gratuit?
Pour le client movelo, «oui». Si le client souhaite utiliser son propre vélo, il faut qu'il emprunte un accu **movelo** auprès d'une station de prêt et de changement d'accus (l'accu dont il est propriétaire sert de caution). Loyer de l'accu: 5 € par jour. Remplissez le contrat en faisant figurer la date puis faites une copie d'une pièce d'identité.

Les stations de prêt ont-elles des accus de rechange en stock?
Il existe des stations qui ne font que prêter, d'autres qui ne font que changer les accus et encore d'autres chez lesquelles ces deux opérations sont possibles. Les symboles figurant dans le dispositif publicitaire indiquent à quelle catégorie elles appartiennent.

Symboles dans les dispositifs



Station de prêt: Vous pouvez emprunter les vélos électriques dans toutes les stations de prêts.



Station de changement d'accus : Ici vous pouvez rendre gratuitement votre accu vide et recevoir à la place un accu chargé.



Station de prêt et de changement d'accus : Ici vous pouvez emprunter des vélos électriques, rendre votre accu vide et recevoir gratuitement un accu rechargé.



Station de prêt adaptée aux groupes : Ces stations de prêt tiennent au minimum 4 vélos électriques à votre disposition.



Station de recharge d'accus: Aux stations détenant le certificat de «station de recharge», vous pouvez recharger gratuitement, avec votre propre chargeur, l'accu de votre vélo électrique.

PREMIUM **Premium:**
Bike-Service Partner et Station de location.

Combien de temps faut-il à un accu pour se recharger entièrement?
Environ 6-7 heures lorsque l'accu est entièrement vide.

A combien se chiffre le nombre de bicyclettes électriques par station de prêt?
2 à 4, tailles M / S

Combien d'accus une station de changement d'accus tient-elle en réserve en moyenne?
2 à 4 accus selon le site

Les entreprises partenaires doivent-elles respecter des critères movelo relatifs aux horaires d'ouverture?
Non, mais il est judicieux, pour que le prêt soit optimal, d'ouvrir dans le meilleur des cas 7 jours par semaine de 08h00 à 18h00. Cela, bien sûr, n'est pas toujours possible…
L'important, c'est de communiquer sur vos horaires d'ouverture dans tous les médias afin que le client potentiel en soit informé.

Est-ce que movelo fixe des critères aux entreprises partenaires quant aux taxes de location des vélos électriques?
Échelonnement recommandé des prix de location : essai de conduite gratuit, demi-journée 15 €, une journée 20 €. Il faudrait que les taxes soient homogènes dans une même région.

Est-il possible de rendre les vélos électriques à d'autres stations ou faut-il toujours les rendre à la station qui les a prêtés?
Sur demande directement à la station prêteuse, cette dernière pourra l'autoriser. La station doit garantir le rapatriement des vélos électriques.



L'accu se recharge-t-il pendant les descentes de montagne ?
Non car ce n'est pas judicieux au plan énergétique.

Y a-t-il entretemps d'autres modèles que les C-FLYER et S-FLYER dans les différentes régions movelo ?
Non, nous ne faisons la distinction qu'entre le modèle Confort (vélo à cadre bas, série-C) et le modèle Sport (série S).

En raison de sa vitesse, le S-FLYER n'est plus considéré en Allemagne comme un vélo; faut-il une attestation de contrôle pour vélomoteurs?
Nous ne prêtons que des véhicules à pédalage assisté pouvant rouler jusqu'à 25 km/h. Ces vélos électriques ne requièrent pas de permis de conduire.

Quelle est l'autonomie / le rayon d'action d'un accu?
Ils dépendent du poids de celui ou celle qui l'utilise, des montées / descentes sur le parcours et du niveau d'assistance choisi, soit entre 50 et 80 km.

Combien coûte une recharge d'accus?
Entre 5 et 10 cents d'euro selon le tarif d'électricité.

Les enfants sont-ils autorisés à conduire des vélos électriques?
Réuni en 50e session, le Conseil allemand des transports a émis la recommandation suivante en 2012 : les vélos électriques ne sont pas adaptés à l'utilisation par des enfants de moins de 14 ans.

Transporter / Emmener des enfants
Avec un siège enfant Pletscher ou une remorque de transport d'enfants en vente habituelle dans le commerce. Veillez impérativement à ce que le montage soit professionnel !!!

Caractéristiques techniques du vélo électrique :
Entraînement: électrique avec le pédalier
Vitesse: 25 km / h
Consommation: 1 kWh / 100 km
Autonomie: 50 - 80 km (selon le terrain), correspond à une durée de 5 - 6 heures.
Rejet de CO_2 : 0 g / km

Appli pour planifier les excursions en movelo

Un guide de vacances movelo vous est spécialement destiné

Votre smartphone répond à toutes vos questions pertinentes avant et pendant la randonnée cycliste ou pendant votre séjour dans l'une des nombreuses régions movelo en Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, France et Belgique! Les informations sont toujours au top de l'actualité! Où est-ce que je me trouve exactement? Où puis-je emprunter les bicyclettes électriques movelo ? Où puis-je changer mon accu?



www.movelo.com



Confortable appli pour smartphone dotée de nouvelles catégories: station de prêt, station de changement d'accus, station de recharge, offres, etc.



Choisissez simplement une excursion en vélo électrique dans votre région de vacances et planifiez-la de manière très personnalisée avec le nouveau planificateur d'excursions.

Matériel de présentation

Posters gratuits



Variantes:
pour stations de prêt «E-Bike» DIN A3
pour stations de prêt «Vélo électrique» DIN A3

Cadre interchangeable DIN A3



Prix unitaire (sans poster):
DIN A3 : 20 EUR plus TVA et frais de port
DIN A1 : 35 EUR plus TVA et frais de port

Dimensions:	Matériau:
Format (DIN A3): 297 x 420 mm Profilé du cadre: 32 mm Poids (DIN A3): ca. 0,7 kg	aluminium

